

### **BAB III**

## **METODE PENELITIAN**

#### **A. Lokasi Penelitian**

Lokasi tempat penelitian mengenai penerapan standar operasional prosedur (SOP) *customer service* terhadap kepuasan nasabah pada PT. Bank Tabungan Negara (persero), jalan Dr. Soetomo No. 45, Kartoharjo, Kec. Kartoharjo, Kota Madiun, Jawa Timur 63117, Tlp ( 0351 ) 459034, peneliti mengambil lokasi tersebut, karena ingin mengetahui kinerja *customer service* Bank Tabungan Negara Cabang Madiun apakah sudah sesuai dengan standar operasional prosedur ( SOP ).

#### **B. Jenis Penelitian**

Jenis penelitian Jenis penelitian ini adalah penelitian lapangan (*field research*) dan penelitian kepustakaan (*libray research*). Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yaitu data yang berasal dari sumber wawancara atau konsioner. Pengumpulan data ini lebih menekan pada wawancara dan observasi. Data yang didapat berbentuk cerita, kata – kata yang detail sesuai dengan bahasa dan pandangan responden.

#### **C. Jenis dan Sumber Data**

Adapun jenis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Data Primer, yaitu sumber data yang berasal pengamatan dari narasumber langsung selama 2 bulan kepada *customer service*.
2. Data Sekunder Data Sekunder yaitu data yang diperoleh dalam bentuk yang sudah dikumpulkan oleh orang lain, sudah jadi dan biasanya data tersebut sudah dipublikasikan. Data sekunder ini sangat mendukung data primer yang diperoleh dari luar objek penelitian seperti referensi dan jurnal.

#### **D. Teknik Pengumpulan Data**

Dalam penelitian ini instrumen yang di gunakan berupa daftar pertanyaan yang terkait dengan data perusahaan. Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan mendatangi secara langsung obyek penelitian yaitu tempat penelitian, yang ditunjang dengan serangkaian kegiatan seperti berikut:

##### **1. Kuisisioner**

Kuisisioner merupakan teknik pengumpulan data dengan membagikan lembaran kuisisioner kepada semua nasabah setia Bank Tabungan Negara Cabang Madiun dengan memperhatikan batasan umur dan di ambil sebanyak 30 nasabah. Dengan rincian 15 nasabah pria dan 15 nasabah wanita.

##### **2. Dokumentasi**

Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang di perlukan berupa dokumen yang terdapat dalam perusahaan, dengan mencatat, melihat dan menyalin.

#### **E. Teknik Analisa Data**

Teknik pengumpulan data ini menggunakan Angket Kuesioner. Pengumpulan data dengan mengajukan daftar pertanyaan atau pernyataan kepada nasabah Bank Tabungan Negara yang melakukan transaksi di bank tersebut. Kesungguhan responden dalam menjawab pertanyaan atau pernyataan merupakan hal yang penting, mengingat pengumpulan data ini dilakukan dengan kuesioner dan diharapkan data yang diperoleh dapat dianalisis dan diinterpretasikan untuk diambil kesimpulan. Kerangka kuesioner pada penelitian ini dibagi dalam dua bagian,yaitu:

1. Mendeskripsikan tentang bagaimana pelayanan yang di berikan oleh *customer service* Bank Tabungan Negara Cabang Madiun kepada nasabah setia Bank Tabungan Negara.
2. Untuk mengetahui bagaimana tingkat kepuasan nasabah terhadap pelayanan *customer service* bank btn dengan menggunakan kuisisioner kepada 30 nasabah yang menghasilkan keputusan sangat puas (SP),

puas (P), cukup puas ( CP ), tidak puas ( TP ) dan hasil hasil kuisioner tersebut dipresentasikan.

